COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

PENSION REVIEW BOARD

NOVEMBER 1984

FOREWORD

This study of the Pension Review Board was conducted in December 1983 by the Office of the Commissioner of Official Languages as part of its first linguistic audit of the Department of Veterans Affairs and associated agencies. Its purpose was to assess existing practices relating to official languages within that institution and to formulate recommendations which might help the Board to adhere more closely to the Official Languages Act.

The audit team wishes to acknowledge the considerable assistance received from the staff of the Board in the completion of this study.

PENSION REVIEW BOARD

I GENERAL OBSERVATIONS

The Pension Review Board, established under the 1971 amendments to the Pension Act, is an independent appeal tribunal reporting directly to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

The Board consists of a Chairman and a Deputy Chairman, in addition to three permanent and two temporary members who are appointed by the Governor-in-Council on the recommendation of the Minister of Veterans Affairs. Administrative services are provided by a registrar and a staff of fourteen who are located in Charlottetown, P.E.I.

Any decision of an Entitlement Board or of an Assessment Board of the Canadian Pension Commission is appealable. The Pension Review Board, whose decisions are final and binding, has authority to provide interpretations of the Act, and to determine any questions of law or fact as to whether a person is entitled to an award under the Act and the amount of any such award. It reviews approximately 1,400 cases a year.

II OBSERVATIONS WITH REGARDS TO GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS

The Board prepares its own Official Languages Annual Report and Plan which forms part of the submission to Treasury Board Secretariat by the Department and agencies. Its employees are generally aware of government policy on official languages but no guidelines are yet available on their specific rights and responsibilities with respect to their work. Such guidelines would not only be of assistance to present staff, but would also be particularly useful to new employees. We therefore suggest that the Board, using

the new official languages policy at Veterans Affairs Canada, prepare and distribute guidelines for its employees covering language of service requirements and employees' rights. These guidelines could cover such matters as: bilingual telephone reception and follow-up in the language of the caller, bilingual forms, publications and other printed materials, choice of language for supervision and performance appraisals.

III OBSERVATIONS WITH REGARDS TO LANGUAGE OF SERVICE

The Board's clientele consists of veterans and their dependents, legal counsel and their representatives and public service employees in other departments. Senior management has seen a need from the outset for a high degree of capability in both official languages throughout the organization. Consequently thirteen of fifteen staff positions have been designated as bilingual and almost all incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements of their positions.

Approximately ten to fifteen percent of the Board's cases are heard in French. The Board ensures that a quorum exists to hear cases in each of the official languages and decisions are rendered in the preferred language of the appellant.

Telephone calls and visitors to the Board are received at a main reception area where service is available in both official languages, and a sign indicates the availability of that service.

Printed material addressed to the employees, appellants, as well as the general public is available in both official languages.

IV OBSERVATIONS WITH REGARDS TO LANGUAGE OF WORK

Since some of the personnel, administrative, financial, materiel management and other central services are provided by the head office of Veterans Affairs Canada, their evaluation can be found in our audit report on the Department itself. The point of contact for employees of the Board is the Administration Officer who can provide service in the employee's language of choice. Staff meetings take place in both official languages and employees receive their appraisal reports and supervision in their language of choice. The high degree of language capability of the staff permits the regular use of both English and French.

V OBSERVATIONS WITH REGARDS TO EQUITABLE PARTICIPATION

There are eleven Francophone and ten Anglophone employees and they are evenly distributed throughout the organization. Given the size of the Board, it would be difficult for the Board to change its representation rate. Nevertheless, we suggest that management strive to recruit more Anglophones in order to achieve a better linguistic balance.

VI CONCLUSION

The quality and extent of service to the public in both official languages which is provided by the Pension Review Board is worthy of note. This excellence has been maintained notwithstanding the move to Charlottetown and the necessity to recruit locally. The linguistic capability of the staff is evident by the ease with which the employees switch from one language to the other in performing their daily tasks. The Pension Review Board will achieve exemplary status when it promulgates official language guidelines for employees and fine tunes the linguistic balance between anglophone and francophone staff.

VII COMMENTS BY THE PENSION REVIEW BOARD

Guidelines and Control Mechanisms

The Pension Review Board is participating actively in the development of Veterans Affairs Canada official languages policy and related guidelines. Therefore, it can be said that measures were taken to ensure that our employees will be fully informed of language of service requirements and their rights.

Equitable Participation

The Board is presently taking steps to correct the situation of balance between Anglophones and Francophones representation. Such steps include the review of linguistic profiles of certain positions as well as pertinent staffing actions for vacant positions.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

CONSEIL DE RÉVISION DES PENSIONS

NOVEMBRE 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de la première vérification linguistique du ministère des Affaires des anciens combattants et de ses agences associées, le Bureau du Commissaire aux langues officielles s'est penché, en décembre 1983, sur la situation linguistique du Conseil de révision des pensions. L'exercice visait à évaluer les pratiques ayant cours dans le domaine des langues officielles au sein de l'organisme et de formuler les recommandations susceptibles de l'aider à respecter plus rigoureusement la Loi sur les langues officielles.

Les vérificateurs tiennent à souligner l'aide reçue du personnel du Conseil tout au long de cette vérification.

CONSEIL DE RÉVISION DES PENSIONS

I. GÉNÉRALITÉS

Le Conseil de révision des pensions, établi par les modifications de 1971 à la Loi sur les pensions, est un tribunal d'appel autonome qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Affaires des anciens combattants.

Ce Conseil se compose d'un président, d'un vice-président, ainsi que de trois autres membres permanents et de deux membres temporaires nommés par décret, sur recommandation du ministre des Affaires des anciens combattants. Les services administratifs sont fournis par un greffier et un personnel de quatorze employés en poste à Charlottetown (I.-P.-É).

Il peut y avoir appel des décisions rendues par un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. Dans ce cas, c'est le Conseil de révision des pensions, dont les décisions sont définitives et exécutoires, qui interprète alors la Loi sur les pensions et statuer sur toute question de droit ou de fait portant sur l'admissibilité d'une personne à une compensation en vertu de la Loi et sur le montant d'une telle compensation. Le Conseil entend environ 1 400 causes par année.

II LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE

Le Conseil des pensions prépare son propre rapport et plan des langues officielles, lequel fait partie des documents du MAAC et de ses agences présentés annuellement au Secrétariat du Conseil du Trésor. En règle générale, ses employés sont sensibilisés à la politique linguistique du gouvernement, mais ils ne disposent pas encore de

lignes directrices portant spécifiquement sur leurs droits et responsabilités linguistiques au travail. Non seulement de telles lignes directrices aideraient-elles le personnel actuel, mais encore seraient-elles d'une grande utilité aux nouveaux employés. Nous suggérons donc au Conseil de s'inspirer de la nouvelle politique des langues officielles du MAAC pour préparer et distribuer des lignes directrices traitant des exigences de la langue de service et des droits des employés. Celles-ci pourraient couvrir, entre autres aspects, la réception téléphonique bilingue et la conversation dans la langue de l'interlocuteur, les formulaires, publications et autres imprimés bilingues, le choix de la langue de la surveillance et des appréciations du rendement.

III. LANGUE DE SERVICE

Les usagers des services du Conseil sont les anciens combattants et leurs personnes à charge, des conseillers juridiques ou d'autres représentants de même que des fonctionnaires. Dès la création de l'organisme, la direction a cru bon se doter d'effectifs bilingues dans toutes ses composantes. C'est pourquoi treize des quinze postes à l'administration du conseil sont bilingues et presque tous les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques qui s'y rattachent.

Le Conseil entend entre dix et quinze pour cent de ses causes en français. On s'assure qu'il y a quorum pour entendre les causes dans chacune des langues officielles et les décisions sont rendues dans la langue de l'appelant.

Le standard téléphonique se trouve à la réception principale où l'on accueille aussi les visiteurs. Les services y sont disponibles dans les deux langues officielles, ce qui est annoncé au moyen d'une affiche.

Tous les documents imprimés destinés aux employés, aux appelants et au public sont disponibles dans les deux langues officielles.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

Les services du personnel, de l'administration, des finances, la gestion du matériel et les autres services centraux étant fournis par l'administration centrale du MAAC, nos observations à leur sujet sont comprises dans notre rapport de vérification de ce ministère. L'agent administratif qui assure la liaison avec ces services peut traiter avec les employés dans la langue de leur choix. Les réunions du personnel se déroulent dans les deux langues officielles et les employés reçoivent leurs rapports d'appréciation de rendement et sont supervisés dans la langue officielle qu'ils désirent. La composition et les connaissances linguistiques du personnel du Conseil permettent l'utilisation courante de l'anglais et du français.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Le Conseil compte onze employés francophones et dix anglophones également répartis dans toutes ses composantes. Compte tenu de la taille du Conseil, il lui serait difficile de modifier les taux de participation des deux groupes. Néanmoins, nous suggérons à la direction de s'efforcer de recruter plus d'anglophones dans le but d'atteindre un meilleur équilibre linguistique.

VI. CONCLUSION

La qualité et la gamme des services au public dispensés dans les deux langues officielles par le Conseil de révision des pensions est digne de mention. D'ailleurs, le Conseil a su maintenir le bilinguisme de ses services malgré son déménagement à Charlottetown et la nécessité de recruter sur place. La compétence linguistique des employés est mise en évidence par la facilité avec laquelle ils passent d'une langue à l'autre dans la conduite de leurs tâches quotidiennes. Enfin, le Conseil de révision des pensions pourra se vanter d'une situation linguistique exemplaire lorsqu'il aura adopté des lignes directrices officielles à l'intention des employés et qu'il aura corrigé les légers déséquilibres relevés dans les proportions relatives d'anglophones et de francophones au sein de son personnel.

VII. COMMENTAIRES DU CONSEIL DE RÉVISION DES PENSIONS

Lignes directrices et mécanismes de contrôle

Le Conseil de révision des pensions participe activement à l'élaboration de la politique et des lignes directrices du ministère des Affaires des anciens combattants en matière de langues officielles. On pourrait donc affirmer que les mesures ont été prises pour que nos employés soient bien informés des exigences de la langue de service et de leurs droits à cet égard.

Participation équitable

Le Conseil a introduit les mesures propres à corriger le déséquilibre entre les proportions d'anglophones et de francophones au sein de son personnel. Il s'agit, entre autres, de revoir les profils linguistiques de certains postes et d'adopter les mesures appropriées pour la dotation des postes vacants.